

Wenn der Postmann nicht mehr klingelt

Paketzustellung. Hochsaison für ungeduldige Kunden, gehetzte Zusteller und die Hotlines von Onlinehändlern und Logistik-Firmen. Wir geben Antworten auf die wichtigsten Fragen aus der Praxis.

Ich war ganz sicher zu Hause, habe aber nur eine Hinterlegungsanzeige vorgefunden und muss dem Paket jetzt nachlaufen. Was kann ich da tun?

Wenn das einmal passiert, kann man nicht viel tun, weil im Normalfall nicht nachgewiesen werden kann, dass man zu Hause war. Sollte der Zusteller aber immer wieder einfach nur eine Hinterlegungsanzeige in den Postkasten werfen, weil er sich Zeit ersparen und/oder nicht zur Wohnung gehen will, sollte das jedenfalls der Zustellfirma gemeldet werden. Zusätzlich können Sie auch die Postschlichtungsstelle einschalten.

Wer haftet für Transportschäden oder Verlust einer bestellten Ware?

Das Prinzip ist einfach: Es ist das Unternehmen; es sei denn, Sie haben auf eigenen Wunsch einen anderen Beförderer vereinbart. In diesem Fall ginge das Risiko von Beschädigung oder Verlust ab Übergabe der Ware an den von Ihnen gewählten Beförderer auf Sie als Besteller über.

Bin ich verpflichtet, die Ware beim Empfang zu kontrollieren und somit den Zusteller warten zu lassen?

Gesetzlich ist man dazu nicht verpflichtet, aber es empfiehlt sich aus praktischen Gründen. Denn wenn Sie die Ware ohne

Einspruch übernehmen, wird das gern vom Händler eingewendet, um eine Schadenersatzforderung zu verzögern oder abzulehnen. Kontrolliert man die Ware und stellt Schäden fest, kann man die Annahme verweigern. Wir empfehlen, solche Schäden gleich auf der Verpackung zu vermerken und den Händler umgehend davon zu informieren. Dann liegt es am Unternehmen, erneut zu liefern, um den Vertrag zu erfüllen.

Darf mir der Zusteller das Paket einfach auf die Terrasse oder vor die Tür stellen?

Das kommt in der Praxis zwar oft vor, aber das darf er eigentlich nicht! Das Risiko von Verlust oder Beschädigung trafe allerdings den Versender. Wenn die Zustellung durch die Post erfolgt, ist der Fall überhaupt klar: Sie muss an eine Abgabestelle liefern. Bei anderen Anbietern kann das anders geregelt sein.

Gilt die Abgabe an einen Nachbarn als „rechtmäßig zugestellt“?

An wen Pakete ersatzweise übergeben werden können, ist nicht einheitlich geregelt. Die Post sieht in ihren Geschäftsbedingungen vor, dass Pakete auch an Hausnachbarn übergeben werden können. Wenn man das ausschließen will, muss man beim Postamt dagegen Einspruch erheben. In den Geschäftsbedingungen von DHL liest sich

das so: „Sendungen werden an die vom Absender angegebene Empfängeradresse ausgeliefert, allerdings nicht notwendigerweise an den angegebenen Empfänger persönlich. Dem Empfänger stehen auf Wunsch alternative Zustelloptionen zur Verfügung, hierzu zählen Zustellung an einem vom Empfänger gewünschten Tag (Wunschtag), Zustellung ohne Leistung einer Unterschrift, Weitersendung oder Zustellung an eine vom Empfänger gewünschte DHL-Filiale oder -Agentur zur dortigen Abholung. Auf Verlangen des Absenders können bestimmte Zustelloptionen ausgeschlossen werden.“

Kann ich mir den Zusteller eigentlich aussuchen, wenn ich mit einer Firma immer wieder schlechte Erfahrungen gemacht habe?

Sie können danach fragen, aber Anspruch auf einen Zusteller Ihrer Wahl haben Sie nicht. Und wenn Sie selbst den Lieferanten wählen, müssen Sie sich im Fall von Beschädigung oder Verlust der Sendung selbst mit diesem herumschlagen.

Bin ich für ein aus Gefälligkeit übernommenes Paket verantwortlich?

Nein. Daraus entstehen keine besonderen Verpflichtungen. Sie dürfen es allerdings weder öffnen noch den Inhalt verwenden.

Wer haftet für Verlust bei Rücksendung der Ware?

Das ist in aller Regel das Unternehmen, es sei denn, Sie haben eine andere Versandart als vom Unternehmen vorgeschlagen gewählt. Sie müssen nur dafür Sorge tragen, dass Sie nachweisen können, die Ware zurückgeschickt zu haben. Sonst kann es Ihnen passieren, dass der Unternehmer, der die Ware nicht erhalten hat, den Kaufpreis einfordert oder nicht retourniert. Der Nachweis für die Retoure gelingt, wenn Sie ein



„Ich empfehle, ein Zustellproblem oder eine beschädigte Sendung möglichst rasch und direkt beim Händler zu melden. Ihr Vertragspartner ist ja in aller Regel der Händler und nicht der Zusteller.“

Mag. Maria Semrad | Juristin im EVZ

Paket senden oder einen eingeschriebenen Brief. Sie bekommen dann eine Bestätigung der Post und die Sendung kann rückverfolgt werden.

Das Risiko für etwaige Transportschäden beim Rückversand trägt auch der Unternehmer.

Wer trägt die Kosten fürs Rückporto?

Wenn Sie von Ihrem Rücktrittsrecht nach dem Fernabsatzgesetz Gebrauch machen, dann müssen Sie die Rücksendekosten tragen. Oft übernimmt aber die Firma die Kosten. Hat der Unternehmer Sie nicht darüber informiert, dass Sie die Rücksendekosten übernehmen müssen, dann hat er sie selbst zu tragen. Der Versand innerhalb Österreichs ist „unfrei“ also gratis möglich, für eine Rücksendung ins Ausland ist das nur mit einem der Ware beigelegtem Rücksendeetikett möglich. Ist das nicht der Fall, empfehlen wir, ein solches anzufordern, andernfalls müssten Sie die Portokosten vorstrecken und diese nachträglich einfordern. Können Sie davon ausgehen, dass die Firma unseriös ist und Sie die Portokosten nicht zurückbekommen, können Sie bei Weigerung der Zusendung eines Rücksendeetiketts auch die Abholung innerhalb von zwei Wochen offerieren.

Wenn es sich um einen Gewährleistungsfall handelt (bestellte Ware ist schadhaft oder zugesicherte Eigenschaften sind nicht erfüllt), dann muss die Kosten der Rücksendung beim Onlinekauf der Händler tragen.

Muss ich eine Ware „original-verpackt“ zurückschicken?

Nein. Sie müssen die Ware aber so zurückschicken, dass sie unversehrt beim Empfänger ankommt. So ist etwa in den Geschäftsbedingungen der Post definiert: „Verpackung und Verschluss müssen den Inhalt des Paketes während des gesamten Beförde-

rungslaufes wirksam gegen Verlust und Beschädigung sowie gegen Beanspruchungen, denen die Sendung während der Beförderung insbesondere durch Druck, Stoß oder Fall üblicherweise ausgesetzt ist, schützen, dürfen keinen Rückschluss auf Art sowie Wert des Inhalts zulassen und müssen verhindern, dass dem Inhalt beizukommen ist, ohne sichtbare Spuren des Eingriffes zu hinterlassen. Der Absender ist verpflichtet, für eine geeignete Transportverpackung (= Außen- und Innenverpackung) sowie einen sicheren Verschluss zu sorgen.“

Rücktrittsrecht bei Onlinegeschäften, was ist das?

Als Sicherheit für Onlinekunden, die bei ihrem Kauf eine Ware ja nicht direkt begutachten oder ausprobieren können, gibt es ein gesetzliches Rücktrittsrecht. Sobald man die ganze Lieferung erhalten hat, kann man innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen vom Kauf zurücktreten. Es gibt allerdings einige Ausnahmen: u.a. für verderbliche Waren, personalisierte Produkte, Software oder Hygieneprodukte. Händler müssen auf ihren Internetseiten Formulare für den Rücktritt zur Verfügung stellen. Die Rücktrittserklärung erfolgt am besten schriftlich und eingeschrieben.

Wer kann mir bei Reklamationen helfen?

Bei einem Problem mit einem Händler im EU-Ausland können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich wenden (Tel.01 58877 81, europakonsument.at). Wenn Sie direkt ein Problem mit dem Zustelldienst haben, dann dient die Postschlichtungsstelle bei der Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) als Ansprechstation. Nähere Informationen finden Sie unter https://www.rtr.at/de/post/PKS_Schlichtung oder telefonisch +43 1 58058 0.